

# 信息参考服务的冲突管理与技术实现

计国君

厦门大学管理学院 厦门 361005

〔摘要〕基于信息参考服务的理念和专业伦理等方面内涵,探讨图书馆参考服务过程中冲突理论相关问题,同时结合计算机通信技术和数据库技术,讨论分析现代信息参考服务中的冲突管理问题,提出在现代信息服务中如何正确有效处理客户冲突的一系列过程、方法及策略。

〔关键词〕冲突管理 信息参考服务 专业伦理

〔分类号〕G252.6

Conflicts Management and Technical Implementation of Information Reference Services

Ji Guojun

School of Management, Xiamen University, Xiamen 361005

〔Abstract〕Based on information management and organization management knowledge, the dominant factors to the study of conflicts issues for reference librarians, moral, communication and organization are identified, and combining with computer and database technologies, the conflicts management problem based on the modern information service is discussed, a series of effective processes, techniques and frameworks of how to process conflicts are also advanced in this paper. Our conclusions will help people to clarify the real conflicts on issue and open the way to decision making.

〔Keywords〕conflicts information reference services specialization ethic

## 1 前言

现代信息服务是指以电子信息为主要特征的各种公共信息服务和咨询服务,包括信息处理服务、信息提供服务、软件开发等专门服务、系统集成服务、网络服务等。现代信息服务水平已经成为衡量一个国家或地区国民经济现代化和综合国力的标志。从图书馆现代服务的实质看,其本质要求坚持文献信息的更新要适应用户知识需求的更新、图书馆的创新管理与创新服务要适应用户的各种需求<sup>[1]</sup>。

从图书馆历史发展进程看,图书馆的哲学是以服务为宗旨的,信息参考服务(Reference Service, RS)已成为其运作的重心。从RS要求上,参考馆员(Reference Librarian, RL)需要了解用户的专业方向及其能力,并对自身能力大小有所把握<sup>[2]</sup>。RS是用户服务的最前线,其核心是用户、RL和馆藏资源之间的互动循环和沟通交流的过程;RL是用户与信息的中介者,RS的目的是最大化满足用户的信息需求;即成功的RL应该有能力把握知书与知人良性的互动关系。但是,实际RS过程中经常存在着某些外在的、潜在的、不确定的,来自用户或来自于RL,甚至来自图书馆本身内部的冲突。

从现代图书馆的宗旨来考察现代图书馆的RS,则人与人之间免不了有磨擦、抱怨、冲突产生,人与物之间也免不了有某种程度的隔阂存在<sup>[3]</sup>。由于RS是基于一种即时反应式服务,当某个RL根据自己把握的信息回答用户所提出的问题,可能提供不完整、片面的,甚至是错误的信息<sup>[4]</sup>。在为用户提供信息服务过程中,各种突发事件往往令馆员难以利用已有的专业知识、服务经验等来掌控,冲突则不可避免。根据现代组织管理理论,随着技术、系统的升级,服务模式的不断改进,用户与组织的抱怨及冲突呈递增趋势。冲突事件解决不当可能严重影响到图书馆整体形象与地位的建立。

本文将基于RS的理念、专业伦理等方面内涵,探讨在图书馆参考服务过程中冲突理论相关问题,同时结合计算机和数据库技术,分析RS中的冲突管理问题,提出在现代信息服务中如何正确有效地处理客户的冲突的一系列过程、方法及其架构。

## 2 参考服务与冲突管理

开展参考服务源自图书馆认识到用户是图书馆发展的动因和对人性的重视。许多参考馆员能结合用户对问题的认知、

用户个性及时间的要求、个人能力与兴趣等提供不同层级的服务。根据服务伦理的理念,图书馆提供各种服务时不应针对问题的类型或需求者的身份而有区别,同时应杜绝将个人的哲学理念与态度掺杂到公众服务之中。文献[4]首先尝试建立RS理论,提出了三个等级的服务程度:保守型服务、中庸型服务和开放型服务。Samuel Rothstein则提出最低限度服务、中间路线服务、最大限度服务来区分RS的服务程度。这种量化的RS分类的基准无法完整描绘出RS及其中复杂的人际沟通过程。文献[5]以人际间的沟通作为RS理论的基础,认为需要对参考过程有一个理论性的了解,才能决定馆员在RS中应从事的工作,同时,对RS过程的理论性研究,也可作为支持馆员实际运作的基础。文献[6]将正义、真理和美作为图书馆专业服务哲学的核心理念,阐述了人人有公平获取信息的机会和权利,有知识自由的权利,同时这些又和实务间有严重的矛盾冲突存在,馆员往往无力提出特定的解决方案。

## 2.1 参考服务中的冲突分析

冲突是指人们为达成不同目标与满足相对的利益所产生的某种形式的斗争<sup>[7]</sup>。从图书馆参考服务来看,会产生冲突的三种可能原因:提供的信息本身是否正确与信息品质问题;有偿与免费信息消费问题;信息误用问题。一方面,RL提供正确的信息给读者是责无旁贷的职责,但现实情况往往是RL回答问题的准确率过低。另外,错误和过时的信息对用户的伤害常是致命的。再者,RL自身的能力问题,馆员的语言表达和行为不当也会激怒用户,如对信息检索工具利用能力、对馆内外资源的熟悉度等,还有RL的角色定位、用户的隐私权、图书馆的审查制度、信息收费等问题,这些都会引发RL与用户间的紧张关系。从我国图书馆整体现状看,RL和读者之间的冲突方式随着资源形式多样化、服务模式变迁而呈现出不同的形式。现职的有些参考馆员缺少学科背景,当用户有专题性研究的信息需求时,只有少数用户会相信馆员的能力。随着信息技术的发展,对RL的技能要求逐步提高,而我国RL继续学习不仅受到学习途径的制约,而且大多数女性馆员会受到家庭、低学历等限制。

事实上,成功的组织往往把用户的冲突看成是一次机会,因为通过了解用户的抱怨,可以知道产品(或服务)乃至组织存在的问题<sup>[2]</sup>;通过成功的处理冲突,可以增强用户的忠诚度,留住老用户,吸引新用户;通过分析用户冲突的起因,可以了解到用户的喜好,对自身的服务有更加明确的改进,有助于产品(或服务)的更新与开发。图1反映了冲突管理作用的内涵。从服务的渠道管理来看,提倡勇于面对冲突并允许用户经常抱怨,即充分给用户抱怨的渠道,并能够及时准确地处理冲突。优秀的信息服务组织正是在不断尊重、吸纳与合理处理用户的冲突使得其服务水平得以持续提升,没有用户冲突的信息服务组织是罕见的。

参考服务中冲突事件的根本就是人与人之间的沟通。在

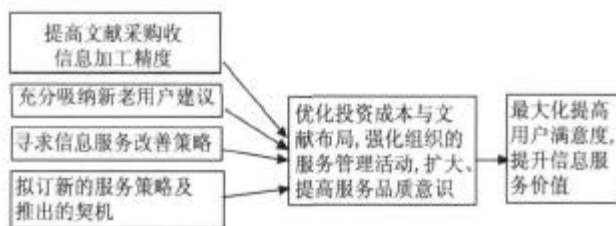


图1 冲突管理作用内涵

实际RS过程中,RL经常面临的决策是:如何面对责任间的冲突。如现实中经常发生图书馆开放时间及图书馆中餐与晚餐时间馆员轮班与用户空余时间冲突,此时分身乏术的馆员如何均衡调配服务时间来兼顾每位读者的需求,并保持其服务品质;参考馆员在选购、淘汰参考资料时,如何兼顾读者需求以及时效性特征;馆员自身的道德、价值判断是否有规章制度保证等。

参考服务理念与专业伦理存在一定的相关性。专业伦理探讨在专业环境下,诸如专业的伦理价值、行为规范、专业服务的目的、专业服务对社会大众造成的影响、专业人员在组织的地位角色等问题,专业伦理的内涵就是一套系统性的行为规范。专业人员应遵守该行业特有的专业伦理,然而当其专业伦理与社会大众所共同遵循的普适性道德规范发生冲突时,必然存在如何取舍的问题。伦理强调意识主体和外在客观环境间关系的合理安排。这样的意识也会左右着图书馆馆员参考服务的过程。例如,RL常因心存同情或因用户态度及熟悉程度,延长规定的服务时间;对不同身份的用户提供不同程度的参考服务;甚至在提供参考服务过程中,不知不觉中侵犯了知识产权或著作权等。根据图书馆权利宣言,不能因任何理由剥夺用户利用图书馆的权利,若用户常常要被动接受不同的服务内容和程度,难免造成用户的不满。伦理的选择问题,不可避免地触及了参考馆员与用户之间对隐私权、审查制度、无偿服务、拥有权与使用权等的争议。

通过上面的分析可以看出,RL在实际工作中面临着沟通的冲突。沟通是人们寻求自我与社会认同的中介,也是一种尊严的表现。信息工程中的沟通过程是:发信源 传递渠道 受信源。在实际中,用户(或馆员)认为参考馆员(或用户)是一时疏失或受限于情境,可能会采用建设性的沟通方式,反之,若采取逆向策略,则可能采取抗拒性的沟通方式。一般地,参考馆员通常被视为图书馆的信息导航员,他(她)的人格特质(如友善、礼貌、细心、负责等)给读者的感知甚至超过拥有丰富的图书馆学知识和学科背景的人,同时,RL必须不断学习及应用新知识新技术,除了丰富、生动的行为语言,还需要练就尊重他人的品格。总之,RL应善用情绪智力,有效增强情绪处理的正面价值与功能。同时应该注意尽量不要把私人情绪带到工作中,以免造成用户的不知所措。在图书馆RS中,用户与馆员之间的冲突并不局限于外在的,它会随着环境、背景的变化而不断变迁。诸如主管上级对图

书馆事业的重视程度；经费与资源的分配；馆长本身对参考服务的重视；对参考馆员、用户的尊重以及用户对图书馆环境的认可、对RS功能的了解，还包括馆员本身对工作伦理的认知与掌控等。事实上，众多RS的冲突来自组织内部的环境，包括服务政策、服务对象、资源分配等，且图书馆人力资源层次、经费的不足也影响到参考服务工作的开展。Internet的发展与图书馆集成管理系统的广泛应用，无疑改变了图书馆内部的组织架构，包括组织的集成与演变、馆藏发展战略、服务模式的演化、采访的责任与模式的变革等等相关冲突都遍及于现代图书馆中。

## 2.2 冲突管理的层次分析

利用现代信息新技术建立顺畅的解决冲突的渠道，并能够及时有效地处理冲突，是提高图书馆信息服务水平及增强图书馆生命力的重要手段。我们将冲突进行分级处理，利用现代技术建立处理冲突的系统设计方案，集成各种现代信息新技术手段来对冲突进行分类并相应处理，以期为现代图书馆的科学经营决策提供合理的帮助。笔者按照冲突的程度进行分类如下：

**高级冲突：**用户投诉，且投诉的问题严重，如服务有重大质量问题，RL与用户争执甚至引起人身伤害或者重大经济损失等；

**中级冲突：**用户投诉，投诉一般性问题，如图书馆开放时间问题，抢占座位问题等；

**低级冲突：**冲突发生在服务的一般品质问题或者资源问题，没有达到用户预期的期望；

**初级冲突：**用户感觉不值得反映的问题，图书馆往往可以通过问卷调查得到反馈，此时没有特别的矛盾激化问题。

以上是根据冲突的程度进行的纵向分级，另外可以根据冲突的原因进行横向分级，则包括两种：A是源于管理问题的冲突；B是源于服务问题的冲突。冲突分类矩阵见表1：

表1 用户冲突分类矩阵

冲突程度	A 源于管理问题的冲突	B 源于服务问题的冲突
高级冲突	高A，重大管理失误投诉	高B，重大服务问题投诉
中级冲突	中A，一般管理问题投诉	中B，一般服务问题投诉
低级冲突	低A，冲突管理水平	低B，较小服务问题冲突
初级冲突	初A，管理满意度调查	初B，服务满意度调查

## 3 冲突解决渠道及其技术实现

冲突渠道是否畅通直接关系到图书馆对用户冲突的响应速度。为用户提供尽可能多样灵活的冲突解决渠道，使用户能够方便抱怨，是图书馆适时响应用户进行冲突管理的目的。图书馆为用户提供的渠道通常有传统的电话、邮件、传真、信箱等，也有刚诞生不久的Web实时表单等，各种渠道都有其优势，要提高用户满意度，图书馆应尽可能地提供多渠道集成化的服务。这里考虑CTI技术，即计算机电话集成（Computer Telephone Integration）系统。一般地，传统方式的语音系统与计算机网络系统是分开的，而CTI技术将两种功能进行了集成。下面将CTI进一步扩展成多渠道集成，如图2所示：

其优势，要提高用户满意度，图书馆应尽可能地提供多渠道集成化的服务。这里考虑CTI技术，即计算机电话集成（Computer Telephone Integration）系统。一般地，传统方式的语音系统与计算机网络系统是分开的，而CTI技术将两种功能进行了集成。下面将CTI进一步扩展成多渠道集成，如图2所示：

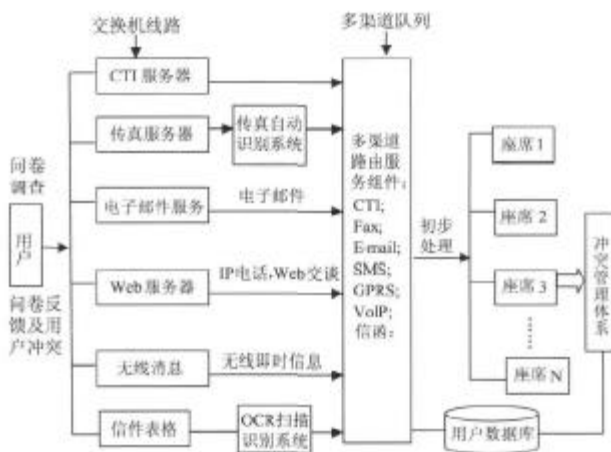


图2 CTI多渠道集成

其中各个渠道的逻辑流程与CTI类似。利用冲突渠道系统，不同的冲突都将到达最终的冲突管理体系，由图书馆的“专家”对冲突进行一一处理，专家的组成一般可由不同部门经验丰富的馆员或外聘信息咨询教授，同时根据不同冲突等级，“专家”所采取的回答策略也有所不同。高级冲突、中级冲突级别较高，处理流程也较复杂，特别是高级冲突，需要引起高度的重视并采取缜密的处理方案。图3为处理高、中级冲突的流程图。对于高、中级冲突处理“专家”需要在第一时间采取反应，并尽快地做出高效的处理方法，处理意见的仲裁由图书馆主管领导组成的小组或者馆务会成员或由图书馆专门设立的“冲突管理委员会”及“投诉部”等商讨来确定。

但是，在有些紧急情况下，可以不必拘泥于一般的处理方式。尤其是由于RL与用户、用户及用户间发生争执引发的事故，必须完全以用户为中心，尽快进入现场去处理。高级冲突一般需要图书馆主管领导出面处理，否则，要给予全面授权，由最合适的、最能在第一时间做出反应的“信息CEO”来执行。处理冲突应遵守一定的规章或法律法规惯例，如果冲突超出规章等规定范围或图书馆没有相应的惯例，可以参照相应大学惯例（或服务规范）或者社会惯例来执行，遵守公平、公正的原则，不能出现相同的案例采取不同的处置。而对于因管理问题造成的冲突，在确认管理有重大问题上，应立即改进管理，并考虑可能后续要增加相应的配套管理、资源等；如果管理本身并无重大问题，而由于用户误操作造成，则一方面图书馆要主动对用户进行使用方法培训；另一方面仍需要对管理流程进行讨论，使之更人性化，防止类似事故再次发生。



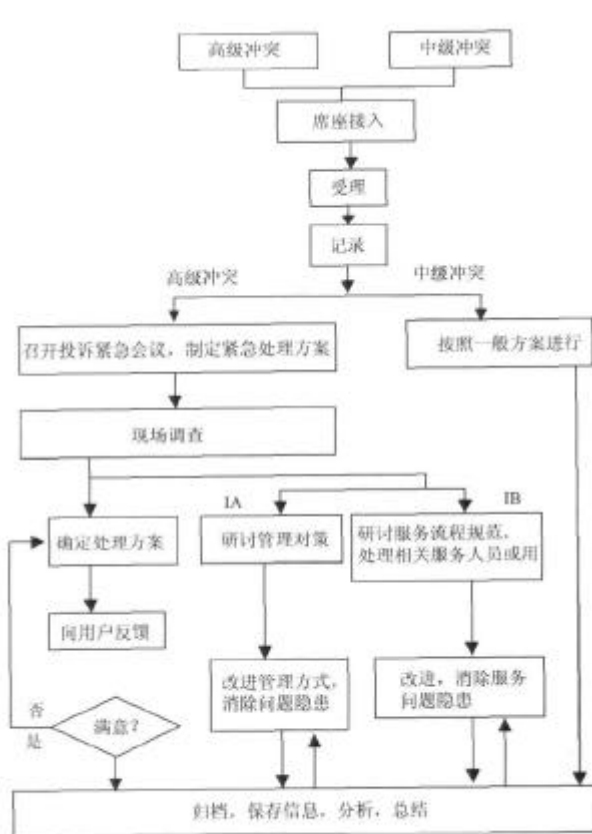


图3 高级、中级冲突处理流程

低级冲突、初级冲突则相当于日常信息的反馈，这些信息也具有很高的价值，通过及时总结分析，向有关部门反馈，对RS改进能起到指导参考作用。我们经常看到有些图书馆利用BBS、留言板等方式，给用户提供一个交流、抱怨的场所，这就是处理低级和初级冲突常用的手段。CTI通过Web服务器可以完成这种功能。但是要把其中的有用的信息分离出来，需要利用数据挖掘技术，当然，若信息量不大的话可以由人工来处理。同时，图书馆可以利用Web设计互动的调查表，来调查用户的满意度。调查表的设计应考虑到用户的方便，同时要兼顾到用户的信息保密，尽量减少填写一些与用户个人信息相关的信息，除非图书馆认为这是有价值的且不损害用户利益。如果图书馆需要保留用户具有一定隐私的信息，必须采取相应的安全措施，防止用户信息被盗取、泄露。同时，重要信息要有专人负责，设置相应的安全级别，防止图书馆内外部人员盗用，或者做其他不利于图书馆或用户的用途。数据挖掘技术的应用对用户来说，也存在侵犯隐私权，因此图书馆要慎重对待经过数字挖掘技术处理后的信息。虽然针对数据挖掘还没有出台相应的法律，但不论采取何种技术手段，用户的隐私权都要受到保护。

另外，冲突管理可增设智能系统，这样客户的低级与初级冲突可由智能“专家”来及时完成，此时的“专家”根据知识库的设定职能来执行，很显然这样的知识库必须尽可能地预估并综合收集各种用户及信息服务中的相关“回答”信

息。而对于高级别的冲突，由于其可能带来的危害，必须通过人的“专家”协同来解决，此时智能系统仅仅充当“预警”功能。利用计算机智能化技术，由系统来全面执行应答客户的低级与初级冲突，将“改进”的反馈直接连接到客户信箱、部门信箱并提供检索，可达到适时解决的目的。

#### 4 现代图书馆应对冲突的对策

根据前面的应对冲突的技术实现方式，图书馆除了勇于应对冲突，同时还应尽量从技术上、策略上建立防范冲突的工作，主要包括以下几点：

界定信息参考服务策略。诸如服务的对象、服务的项目、服务的时间、申诉渠道等。要关注可能影响RS品质的RS策略；非专业人员的服务层次，何种问题应转移；不同类型用户服务待遇是否一致等。同时馆外用户（如大学图书馆为社会用户服务）所提供的RS，应有明确的政策、收费制度、阅览权限。另外，图书馆应构建由资深RL牵头组成的信息参考服务梯队并不断提升服务的深度与广度。

明确馆藏发展与隐私权政策，并加以诠释。适宜的馆藏发展政策，不仅可以帮助图书馆建立科学的采访机制，也可以作为图书馆与主管领导、用户间建立良好沟通关系的工具。

对图书馆RS工作实施元评估，也是一种预防冲突的方法，元评估也称为后设评估，即对评估的评估，要求参考服务部门建立持续性的自评估，做好RS评价的先决条件是找出适当的评价标准，例如服务过程绩效、获取资源的能力、回答问题的正确率等，还要认清图书馆服务的哲学理念，这样也有助于减少冲突事件的发生概率。现代图书馆是一个信息传播的学术性单元，因此图书馆的价值不在其拥有的资产多少，而是图书馆服务的产出。另外要做好RS的品质控制，如增加馆员工作的成就感、同理心、把握时间管理、获取新资源等，同时要明示参考政策、突发事件处理、用户信箱、参考评价等。

在正式或非正式制度安排的结构中，图书馆的制度均衡也十分重要。图书馆非正式制度安排的形式和发展是一个长期的演化过程，它是图书馆在不断发展中多次重复博弈自发产生的，是用户与图书馆互动的结果<sup>[8]</sup>。图书馆作为知识文化集散地，多数场合是由非正式制度来协调的。非正式制度一旦形成，便具有很强的生命力，并构成传承图书馆文化的重要组成部分。但当用户不按其行事，则会受到隐性责罚，它通常以远期收益来反映，就如现今重点大学每年大约有超过一半以上的经费用于购买电子资源或购买服务，但确实有些大学生离开大学校门时还从没有检索过这些资源。图书馆正式制度安排大多是非正式制度规则演化而来，是多次博弈的结果，常带有处罚性。用户遵照其规则时，“交易成

（下转第103页）

布等方式来进一步强化咨询人员的质量观念,促进质量提高。

5.3.1 质量控制技术及其措施 在用户服务层面提供答复时间选择,系统后台设置回答控制等功能;在工作层面系统设置了提问时间显示灯、过时抓回等功能。

读者可以根据需要自定答复时间,咨询系统则按时转到分配和答复环节,到期前一天系统给出警示黄灯,到期当天系统则亮出红灯表明问题已到期从而提醒咨询人员即刻解答,逾期未答则被系统抓回放入公共解答区公开征求答案,最终由系统管理员来最后处理问题。

如读者没有提前要求答复,提问则按系统默认的两天期限如期分配、解答,问题也就一路绿灯直至答案送到读者手中。

5.3.2 读者评价及其结果发布 系统在实时咨询解答后,读者退出系统前为读者设置了两个比较人性化的服务项目:一是询问读者是否要将答案发送到个人信箱;二是询问读者对这次咨询服务的评价。评价内容主要有:对解答和对咨询人员的服务态度、速度进行满意、一般和不满三个等级的评价。

国科图网络参考咨询服务系统定期收集和统计读者的评价结果并进行统计分析,定期在系统内部公布评价统计结果和分析结论。

随着用户需求的不断提升,随着资源数字化、服务网络化的日益发展,网上数字参考咨询将不断融入新的功能、新

的技术、新的服务。国科图网络参考咨询服务的目标,是充分利用各种最新的技术,使用户能享用最好的图书馆、最好的参考馆员、最好的咨询服务,使更多的用户获得更高水平的咨询服务,使参考咨询服务成为用户查询信息、获取知识最方便、最快捷、最有效的手段。

参考文献:

- [1] 国家科学数字图书馆参考咨询台.[2007-06-18]. <http://www.csdl.ac.cn/>.
- [2] 国家科技图书文献中心(NSTL)专家咨询系统[2007-06-18]. <http://www.nstl.gov.cn/>.
- [3] 上海图书馆网上联合知识导航系统[2007-06-18]. <http://www.library.sh.cn/>.
- [4] 广东省中山图书馆[2007-06-18]. <http://www.zslib.com.cn/>.
- [5] QuestionPoint. [2007-06-18] [www.questionpoint.org/](http://www.questionpoint.org/).
- [6] VRD. [2007-06-18] <http://www.vrd.org/>.
- [7] Internet Public Library. [2007-06-18] <http://www.ipl.org/>.
- [8] AskERIC. [2007-06-18] <http://www.ericit.org/>.
- [9] 孟连生. 科技文献信息溯源——科技文献信息检索教程与学科资源实用指南. 北京:高等教育出版社,2006:442.
- [10] 周宁丽,张智雄,李 珍. 分布式参考咨询服务标准与规范研究与应用. 现代图书情报技术,2003(4):45-48.
- [11] 周宁丽. 数字参考咨询服务机制研究与建设:走向知识服务——文献情报服务发展与创新学术研讨会论文集. 北京:中国科学院文献情报中心,2004:168-170.

〔作者简介〕 周宁丽,女,1953年生,研究馆员,发表论文及专著20余篇(部)。

张智雄,男,1971年生,研究馆员,信息系统部主任,发表论文及专著50余篇(部)。

初景利,男,1962年生,研究馆员,学科咨询部主任,发表论文及专著100余篇(部)。

(上接第107页)

本”常比按非正式制度安排的“交易成本”高很多,而违反正式制度安排的结果是即期的直接的处罚。

综上所述,图书馆专业人员如能正视冲突现象,掌控一切涉及冲突事件的缘由,把握RS理念与专业伦理,增强馆员解决问题能力与技巧,加强人际沟通技巧,增加馆方和用户之间的互动关系,将有助于RL持续改进与提升参考服务的品质并提升用户满意度。

参考文献:

- [1] 计国君. 高校图书馆信息服务与管理创新体系. 大学图书馆学报,2003(4):2-5.
- [2] Shera J H. Introduction to Library Science: Basic Elements of Library Service. Littleton: Colo., Libraries Unlimited, 1976.
- [3] 尤建新,杜学美,王 艳. 顾客抱怨管理. 北京:石油工业出版社,

2003.

- [4] Norman S. Anticipatory reference service: the way of the future? // Reference Service Expertise. New York: Haworth Press, 1993:3.
- [5] Hansen A M. Traditional Reference Services in Today's Library in Commitment to Service: the Library's Mission. Boston: G.K. Hall, 1990:21.
- [6] Retting J. A theoretical model & definition of the reference process. Reference & User Services Quarterly, 1978, 18(1):19.
- [7] Froehlich T J. Ethical consideration of information professionals. Annual Review of Information Science & Technology, 1992 (27):294-297.
- [8] Dahrendorf R. Toward a theory of social conflict? // Denisoff R S. Theories and Paradigms in Contemporary Sociology. Itasca, Illinois: F.E. Peacock Publisher Inc., 1974: 325.

〔作者简介〕 计国君,男,1964年生,博士生导师,教授,发表论文140余篇,出版著作5部。